



## Informe de Progreso

### COFELY ESPAÑA S.A. 2018

#### Carta de Renovación del Compromiso

El sector energético está en pleno proceso de transformación. Esta transformación viene motivada por múltiples factores, tanto tecnológicos como medioambientales, de ahí que hablemos de “transición energética”.

Para responder a estos nuevos desafíos ENGIE apuesta por un modelo de negocio basado en 3 ejes fundamentales, las denominadas 3D: **Descarbonización**, el modelo se apoya claramente en la generación de electricidad a través de fuentes renovables tanto desde un punto de vista centralizado como descentralizado; **Digitalización**, al sostenerse el nuevo modelo en la incorporación de tecnologías de la información a las infraestructuras y **Descentralización**, ya que el consumidor final pasa a ser el protagonista del sistema.

Nuestro objetivo es claro y ambicioso, como Grupo queremos convertirnos en líderes mundiales de la transición hacia la eliminación de las emisiones de carbono, aspirando a ser el socio estratégico en materia energética para nuestros clientes.

En estos últimos años hemos reducido nuestra exposición a los combustibles fósiles y se ha puesto el foco en tres segmentos de crecimiento como son: eficiencia energética aportando soluciones a medida para nuestros clientes, las energías renovables y el gas, como tecnología de respaldo.

El año 2018, en particular, ha traído consigo multitud de nuevos planes de acción, proyectos e iniciativas que os presentamos en este **Informe de Progreso**, mediante el cual renovamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial y sus principios, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

La orientación al cliente nos llevó a evolucionar la cartera de productos hacia la **Solución Global ENGIE**, que ofrece a cada cliente una oferta integrada de servicios que le permite elaborar su propia estrategia de carbono cero, siendo rentable y coherente con sus ambiciones sostenibles; una oferta de soluciones operacionales, financieras, tecnológicas o de suministro de energía renovable.





Además, estamos adquiriendo un papel muy relevante en el mercado español en la nueva **capacidad de generación eléctrica a través de fuentes renovables** que entrará en operación en los próximos años, bajo un modelo de desarrollo industrial. No solo participamos en la inversión y operación de parques eólicos, sino también en la propia construcción de instalaciones y en una eficiente gestión de la energía. Dotamos así a los proyectos renovables de la estructuración necesaria para la construcción de éstos apostando de este modo por un modelo energético más descarbonizado. Esta iniciativa se ha visto materializada en proyectos como Goya y Phoenix.

Sin lugar a duda, otro hito relevante a subrayar durante este año 2018 ha sido la continuación del Plan de Transformación ENGIE en España (denominado Proyecto Brújula) que venimos implantando en la compañía en los últimos años y cuyos pilares son Foco, Cercanía y Eficiencia.

En este sentido, en septiembre pusimos en marcha una **nueva estructura organizativa** con el objetivo básico de incrementar la actividad de nuestro negocio, con una nueva Dirección de Ventas, y el rendimiento de éste, con una nueva Dirección de Productos y Especialidades.

En paralelo, seguimos adelante con la **digitalización de la compañía** que nos permite ser más eficientes y productivos, y más escrupulosos con la información gestionada.

Todos estos éxitos se han alcanzado de una forma ética y segura. No podemos olvidar que la ética es el marco general que debe guiar el comportamiento de nuestros colaboradores y presidir nuestras actividades diarias. Debemos regirnos por altos estándares de excelencia y fiabilidad que nos conviertan en un modelo ejemplar para clientes y colaboradores.

Indiscutiblemente las características de la energía siempre van en consonancia con los cambios de la sociedad y como una de las compañías relevantes en la transición energética, desde ENGIE debemos ser capaces de adelantarnos a ellos. Creo que la población es cada día más consiente de las necesidades de contribuir a una sociedad sostenible.

Loreto Ordóñez

*Country Manager Spain*



## Introducción

El presente informe da cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-Ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En ese marco, se incluye la información sobre las actividades y los principales impactos económicos, sociales y ambientales de COFELY España S.A., así como los aspectos considerados relevantes para los principales grupos de interés de la compañía en el ejercicio 2018. El proceso de elaboración ha seguido como referencia el estándar Internacional *Global Reporting Initiative* (GRI).

El alcance de la información reportada en este informe es COFELY España S.A. (en adelante COFELY), haciéndose referencia al Grupo ENGIE en algunos casos como, por ejemplo, cuando se hace referencia a políticas de Grupo.

En 2018 se llevó a cabo un análisis de los asuntos materiales para el Grupo ENGIE en España y para sus grupos de interés con la doble finalidad de definir los asuntos relevantes en materia de sostenibilidad del Grupo ENGIE en España y priorizar los contenidos de COFELY incluidos en este informe.

Con dicho objetivo, en una primera fase se realizó un análisis externo para identificar los asuntos de mayor relevancia para los grupos de interés, a través de un análisis de noticias y normativa relativa a aspectos de sostenibilidad (especialmente la Ley 11/2018), y un *benchmarking* sobre las matrices de sostenibilidad de empresas del sector, publicadas en sus Informes de Sostenibilidad.

Una vez identificados los asuntos materiales, una segunda fase consistió en la priorización de dichos asuntos por parte de los miembros del Comité de Dirección.

Como resultado del proceso se obtuvieron los siguientes asuntos materiales para el Grupo ENGIE en España, los cuáles se detallan según su nivel de relevancia.

---

**Desarrollo de energías renovables**

---

**Desempeño económico**

---

**Ética y compliance\***

---



---

**Salud y seguridad laboral\***

---

**Reputación\***

---

**Clientes. Calidad del servicio y satisfacción del cliente\***

---

**Transición energética**

---

**Agilidad**

---

**Atracción, retención de talento y desarrollo capital humano\***

---

**Estrategias e impactos del cambio climático\***

---

**Seguridad de las instalaciones y calidad servicio\***

---

**Transformación digital**

---

**Gestión de riesgos\***

---

**Ciberseguridad**

---

**Relación con los grupos de interés\***

---

**Derechos Humanos\***

---

**Tecnología e innovación**

---

**Cambio cultural**

---

**Buen Gobierno y transparencia**

---

\*Asuntos materiales aplicables a COFELY España S.A.

El resto de aspectos materiales que no aplican directamente a COFELY se describirán en la memoria de sostenibilidad de Grupo ENGIE en España.

## **Modelo de negocio de COFELY**

COFELY España S.A pertenece al Grupo ENGIE, operador mundial de referencia en el sector de la energía, con presencia en 70 países y aproximadamente 150.000 empleados.

COFELY ofrece a sus clientes una gama completa de soluciones, integradas o a la carta, para adaptarse a sus necesidades y acompañarlos en su reto energético, en los mercados industrial, terciario, infraestructuras o residencial. La compañía actúa principalmente en España, aunque también tiene actividad en otros países como México y Portugal, contando con oficinas y almacenes (26 entre ambas) en gran parte del territorio español.



A continuación, se detallan las principales áreas de actividad:

- Diseño y ejecución de instalaciones en los sectores industrial, terciario e infraestructuras
- Operación y mantenimiento de instalaciones
- Gestión integral multisite
- Facility management
- Servicios energéticos

Como parte integrante del Grupo ENGIE, COFELY ha estado inmerso en un plan de transformación desde 2016. Después de producirse la integración de todas las actividades, en 2018 se han puesto todos los esfuerzos en desarrollar una propuesta de valor con el objetivo último de que la empresa se convierta en el socio energético, capaz de proponer y desarrollar soluciones eficientes y adecuadas a las necesidades de los clientes. En el contexto de este plan de transformación se puso también en marcha un nuevo modelo organizativo para agilizar el logro de los objetivos y retos actuales de la organización.

COFELY comparte la visión estratégica del Grupo ENGIE que se concreta en cinco grandes objetivos estratégicos:

- Fortalecer la posición actual como base para el crecimiento
- Expandir el desarrollo en servicios
- Incrementar el posicionamiento en renovables
- Digitalización
- Convertirse en el arquitecto energético de los territorios

Con respecto a las perspectivas para el año siguiente, COFELY prevé que el mercado siga creciendo en un contexto de mayor digitalización y demanda de soluciones sostenibles.

## **Estructura de la organización**

El máximo órgano de gobierno de la Sociedad es el Consejo de Administración, formado actualmente por tres miembros. La administración diaria de la Sociedad, en el marco de las directrices señaladas por el Consejo, depende



de un Comité Ejecutivo compuesto por los directores de cada área funcional y de negocio y liderado por la Directora General.

La estructura de la organización se divide en las siguientes direcciones:

- Legal
- Finanzas, Compras y Tecnología
- Personas y Comunicación
- Estrategia y Desarrollo
- Ventas
- Back Office
- Productos y Especialidades
- Zona Norte-Centro
- Zona Este-Sur
- Renovables y Gestión de activos

La posición de *Ethics & Compliance Officer* nombrada por el Consejo de Administración a quien reporta directamente es miembro invitado permanente del Comité Ejecutivo.

## **Gestión de los riesgos no financieros**

El Grupo ENGIE cuenta con una Política de Gestión del Riesgo (*Policy of Enterprise Risk Management, ERM*), cuyos principios son consistentes con estándares como la ISO 31000. Dicha política aplica a todos los procesos de negocio de todas las entidades del Grupo (COFELY incluida), cuya finalidad es gestionar los riesgos para asegurar la consecución de los objetivos de compañía.

El Grupo ENGIE tiene categorizados los riesgos en estratégicos, operacionales y financieros, contemplando los riesgos asociados a los recursos humanos, corrupción, derechos humanos, regulación, mercado, ciberseguridad o protección de datos, entre otros. Para cada tipo de riesgo cuenta con controles específicos y planes de mitigación.



A nivel local, existe un responsable de gestión del riesgo (*Head of Risk Management*) cuya función es detectar, analizar, evaluar y monitorizar los riesgos específicos de COFELY en España.

Durante 2018, la compañía ha puesto un mayor foco en los riesgos éticos, en los riesgos relacionados con la gestión del talento y en la privacidad de los datos. En esta línea, COFELY cuenta con diversos controles como el Programa de Cumplimiento, el canal de denuncias del Código Ético, la Política de formación, auditorías internas y externas del Sistema Integrado de Gestión, entre otros.

Para el resto de los riesgos identificados se pone especial cuidado en la gestión preventiva y se realizan planes de acción de modo que se minimicen las posibilidades de que ocurran.

## Gestión ética y cumplimiento normativo

### Gestión ética

Como compañía integrante del Grupo ENGIE, COFELY se encuentra sujeta a la **Carta Ética**, documento en el que se refleja el fuerte compromiso del Grupo ENGIE con una gestión ética como palanca generadora de relaciones de confianza con los grupos de interés: los consumidores e industriales, poderes públicos y sociedad civil, proveedores y colaboradores, y clientes.

En este sentido, la compañía ha definido cuatro principios éticos fundamentales por los que debe regirse:

- Actuar de conformidad con las disposiciones legales y normativas.
- Comportarse con honestidad y promover una cultura de integridad, tanto en las relaciones de negocio como en las interpersonales, concediendo una importancia capital a la ejemplaridad del comportamiento de los colaboradores y expresando su alto nivel de exigencia en materia de honestidad y respeto a los derechos humanos.
- Demostrar lealtad, como fundamento generador de una relación de confianza, entendida como cumplimiento de los compromisos o transparencia, entre otros.
- Respetar a los demás, principio que incluye especialmente el respeto en cualquier circunstancia de los derechos de las personas, su dignidad, singularidad y el respeto de las diferentes culturas. Además, este principio guía la política del Grupo en materia de igualdad entre hombres y mujeres, el respeto de la



intimidad, la promoción de la diversidad y la lucha contra cualquier forma de discriminación, la protección de la salud y la seguridad en el trabajo y, en particular, la prevención y sanción de cualquier situación de acoso.

Por otro lado, la **Guía Práctica de Ética** como acompañamiento a la **Carta Ética**, recoge los compromisos éticos del Grupo ENGIE, su ámbito de aplicación, información acerca del canal de denuncias y, finalmente, numerosas referencias clave de la ética en la vida cotidiana, entre las que destacan la protección de los derechos humanos, la salud, seguridad y medio ambiente, la lucha contra el fraude, corrupción, conflictos de interés, o la gestión de los patrocinios, donaciones y mecenazgo, entre otros.

Además, en el año 2018, COFELY España S.A. publicó la **Guía anticorrupción**, en la que define lo que la compañía entiende por corrupción y las consecuencias de ella, se identifican los principales riesgos en esta materia (conflictos de interés, regalos e invitaciones, patrocinios, lobbying y relaciones con proveedores), los procedimientos y actuaciones encaminadas a combatirlas, y recuerda la existencia de un Canal Ético para plantear dudas o inquietudes, así como comunicar irregularidades relacionadas con temas de corrupción.

En materia de derechos humanos, además de lo establecido en la Carta Ética y la Guía Práctica Ética, existe un código de conducta en las relaciones con proveedores, la Declaración de Esclavitud Moderna y una política llamada "Referencial de los derechos humanos: compromisos e implementación" donde se definen el conjunto de procedimientos que deben incorporarse en los procesos de las compañías al objeto de asegurar el cumplimiento y respeto de los derechos humanos.

En los contratos con proveedores y subcontratistas se ha incluido la nueva *Cláusula de ética, Medioambiente y Responsabilidad Social* del grupo ENGIE, teniendo en cuenta los compromisos de la nueva ley francesa "Deber de vigilancia" y derechos humanos.

Entre las prácticas llevadas a cabo desde el departamento de Recursos Humanos en esta materia destacan las siguientes:





- Vigilancia extrema en cuanto a que los contratos laborales se apliquen siguiendo las normas en términos de no trabajo infantil, no discriminación, respeto a la libertad individual, etc.
- Creación de un sistema de gobernanza con principios y políticas para la gestión de recursos humanos que se aplican a todos los departamentos.
  - o Actuar con integridad, profesionalidad y rigor metodológico.
  - o No discriminación e igualdad de oportunidades.
  - o La promoción interna, la formación y la movilidad representan recursos al servicio de la empleabilidad de los empleados.
  - o El empleado es el primer jugador de su propio desarrollo profesional.
- Los salarios son verificados anualmente con el mercado, siguiendo la metodología de HAYs, con el fin de garantizar la alineación y competitividad con el mercado y las normas locales, y comprobar su coherencia y consistencia. La planificación salarial se realiza teniendo en cuenta tanto el rendimiento del mercado como del empleado.

En la encuesta anual de compromiso ENGIE & Me se incluyen preguntas como las siguientes: ENGIE es una empresa socialmente responsable; Mi jefe predica con el ejemplo; Creo que ENGIE actúa de manera responsable en relación con el medio ambiente o los empleados de mi entidad son tratados con respeto independientemente de la posición que ocupen.

En materia de formación y sensibilización en materia de Derechos Humanos, en junio de 2018 se impartió, en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial, la formación “Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso con los Grupos de Interés” con un enfoque en los 10 principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Además, en el Plan de Acogida, formación dirigida a las nuevas incorporaciones se imparte un apartado específico relativo a los Derechos Humanos.

El delito de blanqueo de capitales está contemplado en la Política de Cumplimiento Penal de COFELY. La principal medida adoptada para mitigar este riesgo es la no aceptación de pagos en efectivo.

En la actualidad COFELY España S.A. es socio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



## **Compliance penal**

En 2016 el Consejo de Administración de COFELY España S.A. aprobó el Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos, la Política de Compliance Penal y nombró el Órgano de Prevención Penal.

En este sentido, la Política de Compliance Penal establece las políticas, controles internos y procedimientos que mitigan el riesgo asociado a la comisión de delitos, entre los que se abordan los delitos de cohecho y corrupción en los negocios, y en el que se establece lo que espera la compañía de los colaboradores y asociados a este respecto. Todos los empleados (a excepción del colectivo operario) de COFELY España S.A. han firmado la declaración de conformidad con el contenido de la política. Dicha política integra el Paquete de Bienvenida de políticas obligatorias que todo nuevo empleado debe firmar.

Como Órgano de Prevención Penal y en dependencia del Consejo de Administración, se encuentra el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo, formado por la Ethic & Compliance Officer, los responsables de relaciones laborales y gestión de riesgos, además de otros miembros de carácter consultivo.

En el marco del modelo de prevención penal se realizan acciones de formación y concienciación periódica a los empleados. Durante 2018 la formación se ha centrado en los siguientes aspectos:

- **Formación presencial**
  - Introducción a la ética y compliance. Incluida en el plan de acogida se impartió a 79 empleados.
  - Modelos de prevención penal: política de compliance penal. Contó con 37 asistentes de la segunda y tercera línea de mando intermedio.
- **eLearning**
  - Nuestro Grupo, nuestra ética. Realizado por 78 empleados.
  - Fraude y corrupción – Tolerancia Cero Realizado por 63 empleados.
  - Modelos de prevención penal: política de compliance penal. Realizado por 544 empleados.



**Canal de denuncias de ética y compliance:** especial mención merece el canal de denuncias puesto a disposición de los colaboradores internos o externos de la compañía, gestionado por el órgano de prevención penal, y sujeto al protocolo establecido en la fase de respuesta del Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos.

Durante 2018 no ha habido denuncias en referencia a vulneración de derechos humanos, corrupción o soborno.

En el marco de la investigación judicial denominada “Operación Púnica”, el Juzgado de Instrucción nº 6 de la Audiencia Nacional está investigando unos hechos que estarían vinculados con el procedimiento de adjudicación de algunos contratos públicos por parte de diversos ayuntamientos de la Comunidad de Madrid a COFELY España S.A. La sociedad ha manifestado formalmente al Juzgado su firme intención de colaborar en la investigación de los hechos objeto de este procedimiento, a la vez que ha reafirmado su más absoluto respeto a la legislación vigente y las normas que rigen su propio código ético, que constituyen principios inmutables y de aplicación en todos sus ámbitos de gestión.

La compañía reaccionó inmediatamente a la investigación judicial impulsando determinadas acciones con el fin de salvaguardar a los trabajadores que siempre han actuado con criterios profesionales y de evitar actuaciones futuras que pongan en duda la respetabilidad de la empresa. Durante los ejercicios 2018, 2017, 2016 y 2015 se han producido diversas reuniones del Consejo de Administración a efectos de seguimiento del proceso y de la situación de los contratos de eficiencia energética con los municipios de Madrid. Desde el inicio del proceso se han realizado y puesto en marcha múltiples acciones para asegurar la continuidad de la actividad y reforzar los procedimientos de control tal y como se evidencia en el apartado Gestión ética y cumplimiento normativo del presente Estado de Información no Financiera.



## Transparencia fiscal

En un ejercicio de transparencia COFELY España S.A. publica la siguiente información fiscal:

Beneficios obtenidos por país (Datos en euros)

País	Beneficio antes de impuestos
España	-5.923.281,97
México	81.224,42
Portugal	330,13

Impuesto sobre beneficios (Datos en euros)

En el siguiente cuadro se reflejan los impuestos sobre beneficios devengados durante 2018.

País	Impuesto sobre beneficios
España	2.050.244,91
México	-135.779,36
Portugal	-61,07

Durante el ejercicio 2018, COFELY ESPAÑA no ha recibido subvenciones públicas, más allá de las bonificaciones aplicables en concepto de formación que totalizaron 64.567 euros.

En el ejercicio 2018 la compañía donó dos mil euros a una asociación sin ánimo de lucro, la Asociación Talisman para la integración de personas con discapacidad intelectual.

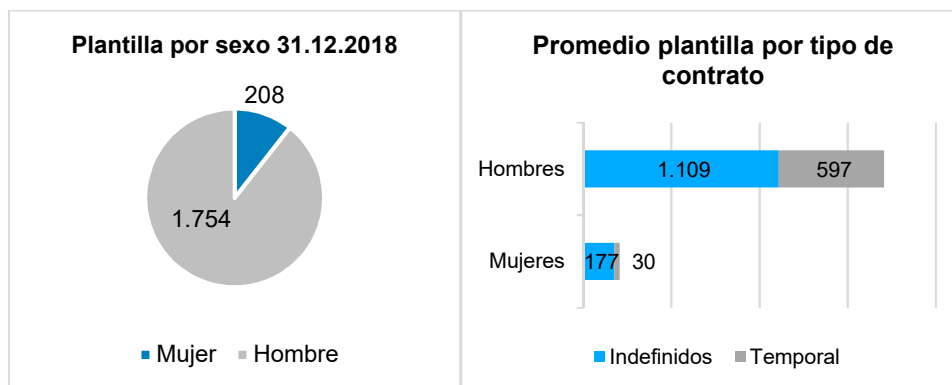
## Nuestras personas

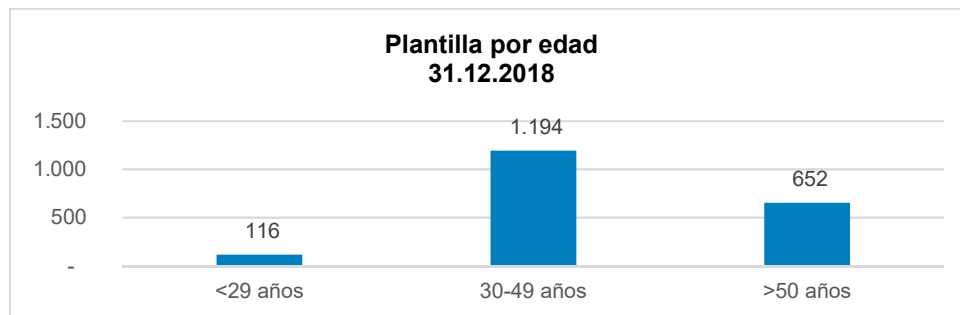
### Perfil de plantilla

Al cierre del ejercicio 2018, la plantilla de COFELY en España se situaba en 1.962 empleados, de los que el 11% son mujeres y el 89% hombres. El 70% de la plantilla son operarios. No hay personal contratado en otros países. La actividad desarrollada en otros países como México y Portugal se realiza con el desplazamiento puntual de personal con contrato en España.

A continuación, se detallan los principales datos de la plantilla al cierre de 2018.

Plantilla por sexo, edad y clasificación profesional				
Clasificación profesional	Edad	Mujer	Hombre	Total
Ejecutivos	<=29			
	30-49	8	47	55
	>=50	2	21	23
<b>Total ejecutivos</b>		<b>10</b>	<b>68</b>	<b>78</b>
Operarios	<=29	1	66	67
	30-49	4	802	806
	>=50	2	495	497
<b>Total operarios</b>		<b>7</b>	<b>1.363</b>	<b>1.370</b>
Técnicos	<=29	15	34	49
	30-49	137	196	334
	>=50	39	93	132
<b>Total técnicos</b>		<b>191</b>	<b>323</b>	<b>515</b>
<b>Total general</b>		<b>208</b>	<b>1.754</b>	<b>1.962</b>





Durante el ejercicio 2018 la plantilla media alcanzó la cifra de 1.913 empleados. Con respecto a la estabilidad de la plantilla, el promedio de los contratos fijos se situó en el 67% en 2018, siendo el 91% de los contratos a tiempo completo, tal y como se desprende de la tabla siguiente.

#### Promedio mensual contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional

Clasificación profesional	Edad	Hombre		Mujer		Indefinido		Temporal	
		Completo	Parcial	Completo	Parcial	Completo	Parcial	Completo	Parcial
Ejecutivos	<=29	0,50	-	-	-	-	-	-	-
	30-49	43,42	-	0,42	-	7,25	-	0,08	-
	>=50	20,33	-	0,25	0,08	2,00	-	-	-
Operarios	<=29	14,17	-	47,75	-	-	-	0,75	-
	30-49	515,08	4,17	278,92	1,83	3,67	-	1,42	-
	>=50	270,75	0,92	104,92	85,00	2,08	-	-	-
Técnicos	<=29	14,67	-	15,17	1,33	6,25	-	7,92	1,33
	30-49	159,92	0,83	30,25	0,67	83,08	37,92	10,42	2,25
	>=50	63,83	0,08	6,58	24,33	34,33	-	1,83	4,00
<b>Total</b>		<b>1.102,67</b>	<b>6,00</b>	<b>484,25</b>	<b>113,25</b>	<b>138,67</b>	<b>37,92</b>	<b>22,42</b>	<b>7,58</b>

A lo largo de 2018 se produjeron 41 despidos, los cuales se desglosan en la siguiente tabla por sexo, edad y categoría profesional.

<b>Despidos por sexo</b>	
Mujer	8
Hombre	33
<b>Total</b>	<b>41</b>
<b>Despidos por categoría profesional</b>	
Ejecutivos	4
Operarios	24
Técnicos	13
<b>Total</b>	<b>41</b>
<b>Despidos por edad</b>	
30-49	29
>50	12
<b>Total</b>	<b>41</b>

El número de horas de absentismo alcanzó en el ejercicio 2018 la cifra de 113.100 horas\*.

\*(Días de baja en el mes x promedio día (horas convenio/365) x % de ocupación) /100

## Gestión de la formación

La compañía es consciente de que una de las ventajas competitivas clave es el desarrollo de sus empleados. Este desarrollo es un proceso continuo basado en el aprendizaje, por lo que es necesario adaptar las habilidades de los empleados a las demandas cambiantes de los mercados.

Así, COFELY cuenta con un Plan de Formación Anual, que abarca todas las áreas, respondiendo tanto a necesidades genéricas como específicas de cada dirección y/o perfil. Además, se trata de un proceso planificado, eficiente y flexible, que se adapta a cualquier necesidad que pueda surgir en la compañía.

La formación puede ser transversal, *core business*, técnica o específica, atendiendo a que aplique a un determinado perfil de la compañía, esté destinada a mejorar el conocimiento del negocio o la cultura, busque mejorar las competencias de carácter técnico o esté dirigida a áreas específicas de la empresa.

Durante el ejercicio 2018 se realizaron un total de 41.782 horas de formación. A continuación, se detalla el número de horas de formación por categoría profesional.



<b>Categoría profesional</b>	<b>2018</b>
Becario	722
Ejecutivos	2.935
Operarios	28.640
Técnicos	9.485
<b>Total</b>	<b>41.782</b>

### **Conciliación**

La empresa garantiza el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de conciliación de la vida familiar y laboral, en concreto las recogidas en el Estatuto de los Trabajadores relativas a suspensiones de contrato por razón de maternidad o paternidad, excedencias para el cuidado de hijos menores y familiares dependientes o permisos retribuidos por lactancia, cuidado de familiares, hospitalización etc., así como todas aquellas disposiciones contenidas en el Convenio Colectivo que mejoren lo establecido en la Legislación.

Aunque en la actualidad no existe una política formal, con indicadores, de conciliación y desconexión laboral, sí existen medidas que facilitan la conciliación como la flexibilidad horaria o los cheques guardería.

### **Igualdad y diversidad**

COFELY, asume la política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo ENGIE en la que se engloban, entre otros, el compromiso con la igualdad y diversidad. En dicha política se expresa un compromiso con la diversidad en su sentido más amplio: diversidad de talento, igualdad de género y no discriminación.

En este sentido, conscientes del reto, ya que se trata de una plantilla con un porcentaje mucho más alto de hombres que de mujeres, y con una trayectoria de empleo más masculino, el Grupo ha fijado el objetivo de lograr a nivel internacional un 25% de mujeres en la plantilla en el año 2020.

Además, la compañía dispone de un Plan de Igualdad incluido en su Convenio Colectivo.

Dicho plan establece como objetivos:



- Garantizar y promover la aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres para conseguir en el ámbito laboral la misma oportunidad de ingreso y desarrollo profesional.
- Promover las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad.
- Aplicar medidas correctoras para conseguir una representación equilibrada de la mujer en el ámbito profesional.
- Garantizar que la gestión de RRHH cumple con los requisitos legales en materia de igualdad de oportunidades.
- Promover el principio de igualdad de oportunidades entre toda la plantilla con el objetivo de implicar a todo el personal.
- Reforzar el compromiso de responsabilidad social de la Empresa para conseguir una mayor calidad de vida de sus empleados.
- Establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de los trabajadores.
- Proporcionar formación adecuada a las personas que lo necesiten.
- Consideración específica de los supuestos de riesgo en el embarazo.
- Establecer un Protocolo de actuaciones para los casos de acoso sexual, acoso moral y violencia de género.
- Creación de un Foro para la Igualdad que realiza el seguimiento y control de la aplicación del principio de igualdad y las medidas incluidas en este Plan.

Además, se establecen medidas para garantizar la igualdad en los procesos de selección, acceso al empleo y contratación, formación, promoción, retribución, conciliación de la vida laboral y familiar, información, comunicación y lenguaje.

La empresa también dispone de un protocolo antiacoso, integrado en el propio Convenio Colectivo, en el que se compromete a crear, mantener y proteger un entorno laboral donde se respete la dignidad de la persona y los derechos y valores, así como establecer las medidas necesarias para evitar conductas indeseables, sensibilizar a la plantilla, y establecer canales específicos para la tramitación de quejas y denuncias en esta materia garantizando tanto la confidencialidad como la presunción de inocencia.

- Discapacidad

Durante el 2018 la plantilla promedio de personas con alguna discapacidad ha sido de 17 personas.

Teniendo en cuenta la cuantificación económica anual de la obligación de reserva, según lo dispuesto en el R.D. 364/2005, la cuantía del conjunto de las medidas alternativas adoptadas por COFELY equivaldría a la contratación



de 21 trabajadores discapacitados. COFELY ha contratado diferentes servicios a centros especiales de empleo por un importe de 686.986,31€. Este importe corresponde a la contratación de 30 trabajadores discapacitados, superando claramente el cumplimiento legal.

Respecto a la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, se gestiona de acuerdo al Real Decreto 505/2007, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

El edificio de Torrelaguna en Madrid una vez finalizado el proyecto, realizó las adecuaciones y rectificaciones necesarias de las oficinas (acceso al edificio, adaptación de aseos, entre otras) para dar cumplimiento a la normativa aplicable, tal y como aparece reflejado la licencia de actividad expedida por parte el Ayuntamiento de Madrid en junio 2011.

- Diversidad en Órganos de Gobierno

Los miembros del Consejo de Administración al cierre del ejercicio eran tres, de los cuales dos son mujeres, lo que representa el 66% del total. En la actualidad no hay consejeros que tengan algún tipo de discapacidad.

Por otro lado, las mujeres representan un 13% de los puestos ejecutivos de la compañía frente al 87% de los hombres.

## Política retributiva

A continuación, se detalla la remuneración media de COFELY desglosada por sexo, rango de edad y categoría profesional de los ejercicios 2017 y 2018, así como la brecha salarial. Datos en euros y calculado sobre salario fijo.

### Remuneración media 2017

Clasificación profesional	Edad	Hombre	Mujer
Ejecutivos	>=50	75.031,12	103.185,65
	30-49	62.353,35	61.146,98
Operarios	<=29	19.838,63	
	>=50 años	20.210,05	33.527,25

	30-49	22.001,86	20.587,64
Técnicos	<=29	23.967,98	22.659,85
	>=50 años	32.043,95	25.441,64
	30-49	33.343,09	27.366,15
<b>Total</b>		<b>25.217,90</b>	<b>28.674,19</b>

#### Remuneración media 2018

Clasificación profesional	Edad	Hombre	Mujer
Ejecutivos	>=50	73.969,07	107.024,56
	30-49	63.026,26	59.187,89
Operarios	<=29	20.226,48	24.000,00
	>=50 años	20.569,53	26.366,87
	30-49	22.057,82	23.513,38
Técnicos	<=29	26.086,89	22.574,39
	>=50 años	32.469,83	26.707,17
	30-49	35.432,89	27.325,89
<b>Total</b>		<b>25.438,84</b>	<b>28.760,49</b>

Tal y como se describe en el cuadro siguiente, existe una brecha salarial total favorable a la mujer del 0,88.

Brecha salarial (en euros)			
2018			
Clasificación personal	Hombre	Mujer	Brecha salarial
Ejecutivos	66.515,27	68.755,22	0,97
Operarios	21.427,85	24.398,18	0,88
Técnicos	33.601,63	26.826,40	1,25
<b>Total</b>	<b>25.438,84</b>	<b>28.760,49</b>	<b>0,88</b>

- Órganos de Gobierno



Con respecto a los Administradores y la alta dirección, la compañía manifiesta que las funciones inherentes a la alta dirección, entendiendo a ésta como las personas físicas con autoridad y responsabilidad sobre la planificación, dirección y control de las actividades de la Sociedad, son desempeñadas por los miembros del Consejo de Administración, no siendo ninguno de sus integrantes empleado de la Sociedad. Por tanto, en el ejercicio 2018 no han recibido de la sociedad remuneración alguna en concepto del cargo que desempeñan.

### **Condiciones de trabajo. Salud y Seguridad Laboral**

Como parte del Grupo ENGIE la empresa dispone de una Política de Seguridad Laboral y una Carta de Seguridad y Salud en la que se manifiesta el compromiso e importancia que la empresa otorga en esta materia, con el fin último de garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable con cero accidentes.

La gestión de la salud y seguridad laboral de COFELY se basa en la norma OHSAS 18001:2007. Destacar que durante 2018 se superó la correspondiente auditoría externa.

A lo largo de este ejercicio se han realizado las siguientes iniciativas:

- Definición de un plan estratégico de PRL para los siguientes tres años.
- Definición de un plan estratégico de calidad de vida en el trabajo y empresa saludable.
- Campaña de información mensual sobre las reglas que salvan.
- Campaña de información mensual sobre los incidentes de alto potencial de gravedad.
- Visitas de comportamiento seguro de carácter voluntario para los departamentos soporte, además de las visitas que ya se realizan con carácter obligatorio.
- Cursos de reciclaje según legislación vigente.
- Campaña online sobre formación de conducción segura.

Con respecto a los ratios de siniestralidad, todos los accidentes ocurridos en 2018 correspondieron a hombres.

<b>Indicadores</b>	<b>2018</b>
Índice de frecuencia	5,58



Índice de gravedad	0,33
--------------------	------

Índice de frecuencia: (Nº de accidentes de trabajo / Nº horas trabajadas) x 10<sup>6</sup>

Índice de gravedad: (Nº días de baja / Nº horas trabajadas) x 10<sup>3</sup>

Durante 2018 hubo 19 accidentes con baja (todos correspondieron a hombres) y no se produjo ningún accidente mortal.

Finalmente, no se registró ningún caso considerado como enfermedad profesional.

## Diálogo Social

El total de la plantilla de COFELY se encuentra cubierta por el convenio colectivo de aplicación.

Por su parte, el diálogo social a nivel colectivo se gestiona a través del Comité Inter Centros nacional (regulado por el Convenio Colectivo de COFELY España, S.A. de 2012 prorrogado en 2015 hasta el uno de enero de 2020).

A nivel provincial se gestiona mediante los Comités de Empresa y delegados de los trabajadores de cada provincia.

Por otro lado, existen como canales de información y consulta el Foro Nacional de Igualdad, la Comisión Interna de Formación y Mesa Nacional de Seguridad y Salud. Todas ellas de carácter nacional y paritario entre empresa y trabajadores.

Asimismo, los empleados tienen la posibilidad de participar en la encuesta de satisfacción laboral (ENGIE&Me) que se realiza a nivel Grupo ENGIE. No se disponen de datos desagregados por sociedad informándose de los resultados obtenidos en el informe consolidado de Grupo.

## Excelencia operativa

### Gestión de la calidad



En 2017, COFELY España S.A. tomó la decisión estratégica de crear un Sistema de Gestión Integrado (en adelante SGI), basado en un modelo documentado en procesos, iniciando una tarea de simplificación de la documentación del Sistema y con enfoque en procesos, riesgos y oportunidades, y cliente, que se materializa en un mapa de procesos y se posiciona más cerca del negocio.

El SGI de la compañía integra los sistemas de calidad, medio ambiente, eficiencia energética y salud y seguridad laboral.

COFELY España S.A., tiene certificados sus sistemas de gestión y producción, de acuerdo a los siguientes estándares:

- ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de la Calidad
- ISO 14001:2015 de Sistemas de Gestión Ambiental
- ISO 50001:2011 de Sistemas de Gestión Energética
- OHSAS 18001:2007 de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo

Durante 2018 se superaron las correspondientes auditorías externas de certificación.

COFELY garantiza la seguridad y salud de las instalaciones que opera gracias al sistema de gestión integrado implantado en la compañía.

De este sistema derivan instrucciones técnicas de mantenimiento, procedimientos, guías y planes que permiten a los operarios realizar sus tareas de mantenimiento en materia de protección contra incendios, Legionella y gases refrigerantes, entre otros, de forma controlada para garantizar la seguridad de las instalaciones y la salud de los clientes y colaboradores. Con ese mismo enfoque, ENGIE realiza visitas de comportamiento seguro y evalúa los riesgos de sus clientes.

El Grupo ENGIE dispone de una Política de Calidad de aplicación a todo el Grupo cuyo fin último es lograr un 10 en la valoración de los clientes.



Con respecto a los sistemas de reclamación, COFELY cuenta con la Guía-SGI-12 donde se establece la sistemática para gestionar las incidencias del sistema de gestión, detectadas por usuarios internos y externos. Este proceso se considera clave para mejorar la satisfacción del cliente y orientar la mejora continua en la compañía.

A lo largo de 2018 se implantó el sistema de atención y resolución de incidencias, el cual se está desarrollando en varias fases. Los datos que se presentan a continuación corresponden a la gestión de incidencias de la actividad de asistencia técnica.

En 2018 se recibieron un total de 344 incidencias de las que, al cierre del ejercicio, 68 seguían abiertas, 2 en espera y 1 en curso.

La mayor parte de las incidencias se debieron a retrasos en la atención de averías (123), reclamaciones por averías pendientes (61) y reclamaciones de presupuestos (54).

Para el resto de áreas, la gestión de incidencias se realiza directamente por los interlocutores de cada contrato. Al no tener acceso estos interlocutores la herramienta de gestión de incidencias no se dispone actualmente de datos sistematizados de reclamaciones e incidencias para el resto de áreas.

## **Gestión de compras**

La prioridad del Grupo ENGIE es asegurar el desempeño de sus proveedores en línea con las necesidades del negocio, los términos acordados y en conformidad con aspectos como la salud y seguridad, el medio ambiente, los derechos humanos, la responsabilidad social y la ética.

En ese sentido, el Grupo dispone de una Política de Compras aplicable también a COFELY España, en la cual se establecen los requerimientos y compromisos en sus relaciones con los proveedores. A nivel de Grupo también existe un Código de conducta en las relaciones con proveedores.

En los acuerdos con los proveedores se incluye obligatoriamente una cláusula ética en la que, además de requerir la adhesión del proveedor a los principios éticos del Grupo ENGIE, se debe garantizar que cumple con las leyes



nacionales e internacionales aplicables al contrato, incluidos los principios de la Organización Internacional del Trabajo.

El Grupo ENGIE pone especial atención en las actividades de compra y en particular en la selección y calificación de proveedores. En esa línea, COFELY España ha implementado en 2018 una herramienta digital para la evaluación y homologación de sus proveedores.

Con respecto al registro y homologación, la compañía solicita a los proveedores determinada información extra financiera, como la adhesión a la Carta Ética y la Guía Práctica de Ética de ENGIE, Políticas de Responsabilidad Social Corporativa, Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética, o un documento de compromiso con la Salud y la Seguridad, entre otros.

Por su parte, en el proceso de evaluación de proveedores se valora el cumplimiento de los aspectos relacionados con la salud y seguridad, criterios de responsabilidad social corporativa y conducta de acuerdo a los principios éticos del Grupo.

En diciembre de 2018 se inició el proceso de homologación con 25 proveedores que, a fecha del presente informe, se encuentran homologados.

## **Gestión ambiental**

El Grupo ENGIE en España dispone de una Política de Medio Ambiente y una Política de Gestión Energética de aplicación a COFELY cuyo fin último es preservar el medio ambiente y hacer un uso sostenible de los recursos, minimizando el consumo e impacto energético de las actividades.

La gestión ambiental de COFELY se basa en las normas ISO 14001:2015 e ISO 50001:2011. Destacar que durante 2018 se superaron las auditorías externas correspondientes a las certificaciones anteriormente mencionadas.

Para sustentar el sistema de gestión integrado (SGI) de la compañía se crean procesos, procedimientos e instrucciones técnicas así como planes especiales de medio ambiente.





Adicionalmente, COFELY España S.A muestra su compromiso con el medio ambiente a través de su participación en la Red Española del Pacto Mundial, iniciativa a la que se encuentra adherida como socio desde marzo de 2017.

Como parte del sistema de gestión ambiental, la compañía dispone de diversas metodologías para evaluar los riesgos y aspectos ambientales, adaptados al tipo de actividad que desarrolla. Los aspectos ambientales más significativos son los relacionados con residuos, productos químicos y emisiones (estas últimas en los casos en que existen equipos de combustión o flota de vehículos).

En el caso de las obras, la significancia de los aspectos depende en gran parte de la envergadura y del tipo de obra. La evaluación de estos aspectos deriva en planes de prevención y control de los mismos, a aplicar en cada uno de los emplazamientos identificados. También sirve para establecer no conformidades o puntos de mejora, que es preciso abordar mediante planes de acción.

No hay provisiones ni garantías para riesgos medioambientales.

Con respecto al programa ambiental, los objetivos específicos para la actividad de COFELY España establecidos para el periodo 2018-2020 son los siguientes:

- Reducir en un 20% las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas a los consumos de energía de las sedes de Madrid y Barcelona en el período 2012-2020.
- Mejorar la gestión integrada de los procesos y riesgos ambientales.

Cada uno de estos objetivos tiene planes de acción asociados que se detallan en el cuadro de mando del SGI y a su vez son evaluados de forma periódica.

En cuanto al objetivo de reducción de emisiones, éste se ha cumplido en ambas sedes (Barcelona redujo sus emisiones un 29,6 % en 2018 respecto a 2012 y Madrid un 22,5%).

El objetivo de gestión de los procesos y riesgos ambientales, se está abordando a través de planes de acción. Establecidos en el cuadro de mando del sistema de gestión integrado. Este objetivo está vinculado a la revisión del sistema general derivada de la adaptación a la versión 2015 de la norma ISO 14001.



Actualmente, se está revisando el mapa de procesos de la compañía, adaptándolo al enfoque de riesgos y a la mejora continua. En lo que afecta a los procesos de medio ambiente se está trabajando en alinear las políticas, objetivos, procesos, procedimientos e indicadores a las directrices del Grupo ENGIE.

## Contaminación

Las medidas para prevenir la contaminación se establecen en los documentos del Sistema de Gestión ambiental de la compañía. En concreto, en los planes de residuos específicos para obras, elaborados por el área de medio ambiente del SGI, y en los planes de medio ambiente en obras y servicios. En materia de emisiones las principales medidas para prevenir la contaminación son el control de fugas de gases refrigerantes y la revisión de las maquinarias.

## Gestión de residuos

Los residuos generados en COFELY son tratados conforme a la legislación aplicable, favoreciendo el reciclaje siempre que es posible. A continuación se muestran los datos correspondientes al año 2018:

Residuos (Tn)*	2018	Valorización (Tn)
Residuos no peligrosos	26,11	22,01
Residuos peligrosos	27,56	25,28

\*Estos datos han sido verificados por EY Francia y consolidados en el informe del Grupo ENGIE

Los principales **residuos peligrosos** generados por la actividad de la compañía son aceites usados, absorbentes, envases contaminados (plástico y metal), refrigerantes, baterías, filtros aceite, aerosoles, disolventes, productos químicos, RAEEs, entre otros.

Con respecto a los **residuos no peligrosos**, podemos encontrar residuos de construcción y demolición, tóner de impresoras, papel y cartón, tanto valorizables como no valorizables

Durante el ejercicio 2018 se trabajó en el primer proyecto de economía circular “residuos cero” en un cliente a través del establecimiento de medidas para la minimización de residuos y el fomento del reciclaje y reutilización, la segregación in situ de los residuos generados y la valorización energética de los mismos.



Dado el tipo de actividad y sector en el que COFELY opera, no se considera como un aspecto material la lucha contra el desperdicio alimentario.

## Uso sostenible de los recursos

### Consumo energético

El consumo energético de COFELY se situó en 1.436.301 Kwh para el ejercicio 2018 de acuerdo al siguiente desglose:

Consumo energético 2018*	Kwh
Electricidad	1.151.064
Gas natural	285.237
<b>Total</b>	<b>1.436.301</b>

\*Incluye los datos de Madrid y Barcelona. En el ejercicio siguiente se dispondrá del dato global de compañía. En la actualidad el consumo procede de fuentes no renovables.

Por otro lado, COFELY tiene contabilizado el consumo de combustible de su flota de vehículos. En 2018 se consumieron un total de 835.089 litros entre diésel (831.461l) y gasolina (3.628 l).

Es destacable que, del total de los 531 vehículos de flota de la compañía, tres son eléctricos, cuatro híbridos y uno de gas natural comprimido, lo que se traduce en un menor impacto ambiental en término de emisiones.

### Consumo de otros recursos

El consumo de agua\* alcanzó la cifra de 4.550 m<sup>3</sup> en 2018, el 100% procedía de red.

\*Se incluye consumo de la oficina de Madrid. En la actualidad no se dispone del dato del resto de oficinas.

COFELY también contabiliza el consumo de papel de las oficinas de Madrid y Barcelona. En 2018 se consumieron 5.616 kg y 2.226 kg de papel en las oficinas de Madrid y Barcelona, respectivamente.



Con respecto al consumo de materias primas la compañía tiene contabilizados los importes de compra de productos químicos, consumibles, cable de cobre y productos para tratamiento de agua.

Durante el año 2018, no se han establecido medidas específicas para reducir el consumo de estos recursos.

### Iniciativas de eficiencia energética

Desde 2016 se han ido implementado diversas actuaciones dirigidas al ahorro y eficiencia energética, de las que se destacan las siguientes:

- Regulación de las bombas de las redes de agua a fancoils
- Modificación programación producción de calor
- Modificación programación climatizadores
- Sustitución de luminarias por LED
- Sustitución de pantallas T5 por LED
- Integración de contadores en el sistema de monitorización de ENMO
- Optimización de potencia contratada

### Lucha contra el cambio climático

La estrategia de cambio climático de COFELY se enmarca dentro de la Estrategia de Cambio Climático del Grupo ENGIE. En este sentido, COFELY trabaja principalmente en reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> y en controlar las emisiones de gases refrigerantes.

Con respecto al objetivo de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> relacionado con el consumo energético (descrito anteriormente), es uno de los objetivos del Sistema de Gestión Energética según la norma ISO 50001:2011.

Barcelona		
Años	Consumo electricidad kWh	Emisiones CO <sub>2</sub> t
2012	529.048	189,928
2018	403.776	133,65
	<b>Resultado</b>	<b>-29,6%</b>

Madrid				
Años	Consumo electricidad kWh	Emisiones CO <sub>2</sub> t	Consumo Gas natural kWh	Emisiones CO <sub>2</sub> t
2012	918.428	329,716	313.372	57,023
2018	747.288	247,352	285.237	52,181
			<b>Resultado</b>	<b>-22,5%</b>

Factores de emisión. Año 2018: Electricidad (IDAE 2016), Gas (MAPAMA 2017); Año 2012: Electricidad (IDAE 2012), Gas (MAPAMA 2012)

En lo que respecta al objetivo de control de los gases refrigerantes, se está trabajando en un Plan de Acción de Control de Gases Refrigerantes. Este proyecto impulsado desde el Grupo ENGIE se divide en varias fases de actuación:

- Inventariado de equipos que contienen gases GEI de centros propios
- Control de los equipos y verificación del etiquetado de los mismos

Las emisiones totales de COFELY ascendieron a 2.536 TnCO<sub>2</sub> eq en 2018 de acuerdo al siguiente desglose.

Emisiones	TnCO <sub>2</sub> eq
Alcance 1 Consumo de gas natural y combustible flota	2.155
Alcance 2 Consumo de electricidad	381
<b>Total</b>	<b>2.536</b>

Factores de emisión. Electricidad (IDAE 2016), Gas natural (MAPAMA 2017), Gasolina y Gasóleo (MAPAMA 2018)

## Biodiversidad

La actividad que desarrolla COFELY no genera impactos significativos sobre la biodiversidad, por lo que la compañía no considera la biodiversidad como un asunto material.



## Sociedad

COFELY, en el desarrollo de su actividad, genera un impacto económico directo que repercute en sus principales grupos de interés, contribuyendo a la creación de riqueza en distintas áreas geográficas de España, especialmente a través de la creación de empleo y la contratación de proveedores.

La compañía contribuye también a la resolución de problemas a los que se enfrenta el planeta. De manera especial, a luchar contra el cambio climático a través de su área de actividad de Servicios Energéticos; la implantación de medidas de ahorro y eficiencia energética tiene una repercusión directa en la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> que se emiten a la atmósfera.

Además, COFELY colabora con diferentes entidades con la finalidad de promover aspectos como la cultura, el deporte, la igualdad o la discapacidad, tan relevantes para el desarrollo social.

En marzo de 2017, la compañía se adhirió como socio a la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas ratificando de esta manera el firme compromiso adquirido por la organización en materia de responsabilidad social corporativa.

Por su parte, el Grupo ENGIE dispone de una política de Responsabilidad Social Corporativa a la que se adhiere COFELY. En dicho documento se pone de manifiesto el compromiso con la generación de valor compartido y de largo plazo, a través del diálogo con los grupos de interés: comunidades, asociaciones, autoridades locales, organizaciones no gubernamentales, entre otros.

En este sentido, el Grupo anima a establecer vías de diálogo adaptadas a las situaciones, necesidades y circunstancias, elaborando planes de acción especialmente en lo referente a las actividades de la compañía, tratando de dar seguimiento y respuesta a las preguntas de aquellos grupos de interés más directamente implicados en las actividades.

Con respecto a los grupos de interés, COFELY dispone de un mapa de identificación de sus grupos de interés en el que se recogen las expectativas y los planes de acción con cada uno de ellos.

Adicionalmente, cuenta con un mapa de comunicaciones con los diferentes grupos de interés (canales de diálogo), el cual se detalla a continuación:

<b>Empleados</b>	Intranet
	Plan de acogida
	Buzón de sugerencias PRL
	Comité de empresa
	Revista interna "SomosENGIE"
	Canal de denuncias ética y compliance
	Web corporativa
	Desayunos COMEX
	Yammer
	Eventos navidad y verano
	Quién es quién
	Encuesta de satisfacción laboral ENGIE&Me
<b>Accionistas</b>	Reunión Junta accionistas
	Cuentas anuales
	Informe de progreso Pacto Mundial
	Web corporativa
<b>Clientes</b>	Encuesta de satisfacción al cliente
	Auditorias Operacionales
	Diálogo Directo
	Atención al cliente
	Servicio de postventa
	Web corporativa
	Gestión de incidencias
<b>Organismos públicos (locales, centrales, etc.)</b>	Diálogo Directo
	Reuniones
	Participación en foros, ponencias y mesas de trabajo
	Web corporativa
	Eventos
<b>Medios de comunicación</b>	Notas de prensa

	Web corporativa
	Atención personalizada
<b>Proveedores y Subcontratas</b>	Plan de evaluación de proveedores
	Web corporativa
	Diálogo Directo
<b>Sociedad</b>	Patrocinios y mecenazgo
	Web corporativa
	Colaboración con Universidades, Asociaciones, Centros de investigación, etc.

### Participación en asociaciones

Otro ámbito de interrelación de COFELY con la sociedad lo constituye la participación en asociaciones. La compañía participa activamente en asociaciones en los sectores donde tiene actividad, en las cuales se comparte conocimiento, iniciativas y tendencias. A continuación, se detallan las de mayor relevancia:

- Cámara de Comercio Francesa
- Cámara de Comercio de Ávila
- ACEIM, Asociación Catalana de empresas de Instalaciones y mantenimiento
- ACOGEN, Asociación Española de Cogeneración
- ADEMI, Asociación de Empresas de Ingeniería, Montajes, Mantenimiento y Servicios industriales
- AECIM, Asociación de Empresarios del Metal de Madrid
- AEIH, Asociación de Ingeniería Hospitalaria
- AMICYF, Asociación de Mantenedores de Calor y Frio de Euskadi
- APICI, Asociación de Profesionales de la Ingeniería de Protección Contra Incendios
- AGREMIA, Asociación de Madrid del Sector Energético
- ATECYR, Asociación Técnica Española de Climatización y Refrigeración
- CEIM, Confederación Empresarial de Madrid
- CETEMET, Centro Tecnológico Metalmecánico del Transporte
- CEEC, Clúster de Eficiencia Energética de Cataluña
- COGEN España, Asociación para la Promoción de la Cogeneración





- CONFAE, Confederación Abulense de Empresarios
- FUNDATECIR, Fundación Técnica Española de Climatización y Refrigeración
- Asociación de Mantenedores de Calor y Frío de Navarra
- IFMA, Sociedad Española de Facility Management
- TECNIFUEGO-AESPI, Asociación Española de Sociedades de Protección contra Incendios
- Cluster Biomasa Catalunya

### **Patrocinios y mecenazgo**

El Grupo ENGIE en España dispone de una política de patrocinios y mecenazgo en la que se determina que el objetivo de las mismas debe ser promover la solidaridad, la conservación y promoción del patrimonio cultural, la protección y promoción del medio ambiente y desarrollo sostenible, la promoción de la excelencia y el espíritu ganador y de equipo.

Asimismo, la política establece aquellas actividades en las que el Grupo no debe participar como son las actividades políticas, deportes realizados con vehículos a motor, actividades violentas, contaminantes, no éticas, que no respeten el medio ambiente o sean sectarias; e iniciativas con organizaciones y empresas con fines de lucro, que sean racistas o xenófobas, que no compartan los objetivos, la ética del Grupo o estén en conflicto con sus intereses.

Finalmente se establece el umbral y las aprobaciones necesarias.

Además de la existencia de una política en esta materia, el Grupo incluye su tratamiento en la Carta Ética, la Guía Práctica de Ética y la Guía Anticorrupción.

Durante 2018, COFELY ha realizado las siguientes acciones de patrocinio y mecenazgo con una contribución 56.870 mil euros:

- Fundación del Gran teatro del Liceu
- Mujeres&Cia



## ENGIE en España y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En septiembre de 2015, un total de 193 países adoptaron en las Naciones Unidas un acuerdo mundial para la erradicación de la pobreza, la disminución de las desigualdades y la sostenibilidad del planeta. Este acuerdo recoge 17 objetivos que conforman la Agenda 2030, una nueva agenda de desarrollo sostenible que reúne a gobiernos, sector privado, sociedad civil y personas individuales.

En consonancia con su actividad, ENGIE en España impacta de manera prioritaria en los Objetivos 7 y 13 “Suministro de energía asequible y no contaminante” y “Acción por el clima”, respectivamente. Asimismo, contribuye directamente a otros ODS como Industria, Innovación e infraestructura (Objetivo 9) muy alineado a la estrategia de digitalización de la compañía o Educación de calidad (Objetivo 4) e Igualdad de oportunidades (Objetivo 5) en su apuesta por la formación, desarrollo profesional y la mayor presencia de la mujer en la compañía la compañía, entre otros.

Por tanto, ENGIE en España ayuda al logro de algunos de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) tanto a través de su actividad como de diversas iniciativas y proyectos, tal y como se muestra en la tabla siguiente:

ODS	Programas, proyectos e iniciativas ENGIE en España
<b>Objetivo 3. Salud y bienestar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gestión de la salud y seguridad (OSHAS 18.001)</li><li>- Plan estratégico de PRL</li><li>- Plan estratégico de calidad de vida en el trabajo y empresa saludable</li></ul>
<b>Objetivo 4. Educación de calidad</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Plan anual de formación</li><li>- Programas de desarrollo profesional</li><li>- Programa Coleader</li><li>- Convenio para la realización de becas</li></ul>
<b>Objetivo 5. Igualdad de oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Plan de igualdad</li><li>- Objetivo 2020. Incrementar la presencia de la mujer</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Estrategia de Cambio Climático</li></ul>

<b>Objetivo 7. Energía asequible y no contaminante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Producción de energía renovable (Proyecto Goya, Proyecto Seneca...)</li> <li>- Movilidad sostenible</li> <li>- Proyectos de eficiencia energética</li> <li>- Redes de frío y calor</li> <li>- Sistema de Gestión Ambiental certificado (ISO 14001)</li> </ul>
<b>Objetivo 9. Industria, Innovación e infraestructura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de transformación de ENGIE en España</li> <li>- Digitalización. Herramientas de monitorización innovadoras: BIM, ENMO y Artemisa</li> <li>- Proyecto Smart Mobility para Flixbus</li> <li>- Proyecto Levelcal</li> </ul>
<b>Objetivo 11. Ciudades y comunidades sostenibles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soluciones de movilidad sostenible</li> <li>- Redes de frío y calor</li> <li>- ENGIE Stakeholder Engagement</li> <li>- Iniciativa Imagine 2030</li> </ul>
<b>Objetivo 12. Producción y consumo responsable</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Producción de energías renovables</li> <li>- Proyecto NERTA</li> <li>- Proyecto residuo cero</li> </ul>
<b>Objetivo 13. Acción por el clima</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategia de Cambio Climático</li> <li>- Producción de energía renovable (Proyecto Goya, Proyecto Seneca...)</li> <li>- Movilidad sostenible</li> <li>- Proyectos de eficiencia energética</li> <li>- Redes de frío y calor</li> <li>- Sistema de Gestión Ambiental certificado (ISO 14001)</li> </ul>
<b>Objetivo 15. Vida de ecosistemas terrestres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Colaboración con la Universidad de Valladolid en un proyecto de mejora de la calidad ecológica de los ríos</li> <li>- Rescate de truchas en la central minihidráulica del Pirineo</li> <li>- Proyecto Séneca. Seguimiento de especies protegidas</li> </ul>



En materia de formación y sensibilización sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en junio de 2018 se impartió en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial la formación “Responsabilidad Social Corporativa y Compromiso con los Grupos de Interés” con un enfoque en los 10 principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.